Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0940

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, G. Alfrink, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A en 2). Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties en vordert verwijdering daarvan. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 oktober 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: mevrouw mr. [naam 1], juriste.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank.

2.2 Vanaf begin 2015 is hierop een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Bij brief van 11 februari 2016 heeft de bank de consument aangemaand de betalingsachterstand te voldoen. Hij is daarbij gewaarschuwd dat de bank bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) de betalingsachterstand zou melden, als hij deze niet tijdig zou inlopen.

Bij brief van 29 maart 2016 heeft de bank aangekondigd incassomaatregelen te zullen treffen, als een betaling opnieuw uitblijft en op 28 april 2016 heeft zij de openstaande vordering opgeëist.

2.3 De consument heeft niet aan de betalingsverzoeken van de bank voldaan. Er was sprake van een problematische schuldsituatie. Zo rustte er in 2016 een derdenbeslag op zijn betaalrekening en doorliep hij een schuldhulptraject.

2.4 Hieronder volgt een overzicht van de BKR-registraties die door de bank zijn geplaatst op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR.

De volgende coderingen zijn nu zichtbaar:

een A codering per 23 mei 2016;
een 2 codering per 4 november 2019;
een werkelijke einddatum per 2 mei 2024.

2.5 Op 4 november 2019 heeft de deurwaarder een nieuwe sommatiebrief gestuurd. Dit heeft niet geleid tot een betalingsregeling en de vordering is als voorlopig oninbaar afgeboekt. In de jaren daarna is er herhaaldelijk contact geweest met de consument over de vordering. Er zijn betalingsregelingen afgesproken, maar die hebben niet geleid tot betaling van het openstaand bedrag.

2.6 Op 30 april 2024 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over zijn BKR-registraties en verzocht om verwijdering daarvan. Vervolgens heeft hij op 2 mei 2024 de openstaande vordering van € 1.156,94 in zijn geheel voldaan. In reactie hierop heeft de bank een werkelijke einddatum laten noteren en het verwijderingsverzoek, na een belangenafweging, afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties A en 2. Hij heeft daartoe het volgende aangevoerd:

- De vordering is ontstaan door een communicatiefout met zijn werkgever. Hij zou deze voor hem betalen, maar dat is niet gebeurd. Waarschijnlijk is het bedrag wel overgemaakt naar de bank, maar daarna teruggestort naar de werkgever;
- Er is geen sprake van betalingsonwil. Hij dacht dat er geen vordering meer was omdat er bij zijn BKR-registratie ‘nul euro’ stond;
- Hij is financieel stabiel. Hij werkt fulltime en is voor onbepaalde tijd in dienst;
- De BKR-registraties belemmeren hem in het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een grotere woning voor zijn gezin. Hij heeft twee kinderen en hun huidige huurwoning is te klein.
- Hij heeft een voorlopig koopcontact getekend met een financieringsvoorbehoud, dat op 20 mei 2024 afloopt;

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen op basis van een belangenafweging. De technische juistheid van de BKR-registraties is tussen partijen niet in geschil. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Belangenafweging

3.2 De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de bank (bij handhaving van de BKR-registraties) en die van de consument (bij verwijdering daarvan).

3.5 Het is voor de commissie begrijpelijk dat de consument er belang bij heeft om een grotere woning te kopen voor zijn gezin en daarvoor een lening aan te gaan. De commissie is echter van oordeel dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering. Ook het belang van toekomstige kredietverstrekkers, om van de betaalgeschiedenis van de consument op de hoogte te zijn, moet op dit moment nog prevaleren boven het belang van de consument bij de verwijdering van zijn BKR-registraties. Daarbij vindt de commissie het volgende van belang.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet heeft meegewerkt aan het treffen van een betalingsregeling en lange tijd geen rente en/of aflossing heeft betaald. De bank heeft terecht aangevoerd dat er een problematische schuldsituatie was en dat zij veel moeite heeft moeten doen om de consument tot betaling te bewegen. Ook begrijpt de commissie dat de bank de financiële stabiliteit van de consument in twijfel trekt. Uit het dossier blijkt dat de consument in 2024 nog een schuld had aan de bank van € 1.156,94 en er negen jaar over heeft gedaan om deze af te lossen (van 2015 tot 2024). Het is niet aannemelijk dat de consument pas in 2024 op de hoogte was van deze openstaande schuld. Onweersproken is gesteld dat er vanaf 2019 herhaaldelijk telefonisch en per e-mail contact is geweest met de consument over de openstaande vordering. Ter zitting heeft de consument daarover verklaard dat hij er steeds vanuit is gegaan dat de schuld door zijn werkgever zou zijn betaald, maar dit is niet aangetoond. De commissie oordeelt dat, hoe vervelend ook, het feit dat er niet is betaald, een omstandigheid blijft die onder de verantwoordelijkheid en in de risicosfeer van de consument valt. Het spreekt ook niet in zijn voordeel dat hij de vordering pas betaalt op het moment dat hij de mogelijkheid heeft een huis te kopen en door de negatieve BKR-registraties geen financiering kan aangaan.

3.7 Op basis van het dossier en de verklaring van de consument op de zitting, oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat hij bij het aangaan van een nieuwe financiering blijvend aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen. Weliswaar gaat het de laatste jaren financieel gezien beter doordat hij in vaste dienst is, maar uit het dossier blijkt niet dat er sprake is van een spaarsaldo om eventuele financiële tegenvallers op te vangen. Ter zitting heeft de consument verklaard dat er samen met zijn partner een spaarsaldo is van € 15.000,- maar dat is niet aangetoond.

3.8 Uit het dossier blijkt verder dat er in het verleden meerdere schuldeisers waren waarvan het onduidelijk is of hun vorderingen inmiddels zijn voldaan en of er geen nieuwe schulden of boetes zijn bijgekomen. Ter zitting heeft de consument hierover verklaard dat alles is afbetaald en dat er geen nieuwe schulden zijn bijgekomen, maar de commissie heeft dit niet kunnen vaststellen. In de komende periode zal daarom moeten blijken of hij financieel voldoende stabiel blijft en beschikt over een goede en structurele betalingsmoraal. Bij haar oordeel weegt de commissie ook mee dat er geen noodzaak meer is om de negatieve BKR-registraties te verwijderen. Ter zitting heeft de consument verklaard dat het voorlopig koop-contract is ontbonden.

3.9 Niet in de laatste plaats is er op dit moment pas zes maanden van de bewaarperiode van vijf jaar verstreken. Als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan (nog) aantoonbaar financieel stabiel is, kan hij een nieuw verzoek om verwijdering van zijn BKR-registraties bij de bank indienen. De bank heeft dit ter zitting ook bevestigd en niet uitgesloten dat zij dan voortijdig tot verwijdering zal overgaan.

3.10 Het is om al deze redenen dat de vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw schuld is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen; e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is. De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

(...)

c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

(...)

Artikel 21 Recht van bezwaar

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsschuld.